Visión General de la Comisionada Dian M. Grueneich

Programa Integral de Protección del Consumidor de Telecomunicaciones

La decisión propuesta alternada de la Comisionada Dian M. Grueneich, si se aprobara, pondría en marcha un programa integral para proteger a los consumidores de telecomunicaciones de California contra el fraude y abuso. La decisión alterna contiene cuatro elementos: una declaración de principios de política para el servicio de telecomunicaciones en California; reglas para poner en marcha los principios de la política; un plan de educación y contacto del consumidor y un plan de hacer cumplir éstas.

La decisión alterna se propone cambiar la Orden General 168 de la Comisión para incluir cuatro partes:

- Carta de Derechos del consumidor: La parte I adoptaría siete principios básicos para proteger a los consumidores: Opciones, No Discriminación, Seguridad, Privacidad, Divulgación, Cuentas Precisas y Participación Pública.
- Las Reglas: La parte II propone un conjunto de reglas completo, pero uniforme, que los proveedores deben seguir, a partir de 1 de enero, 2007. Las disposiciones incluyen:
 - La divulgación de términos y condiciones clave y la presentación del contrato de servicio en el punto de la venta;
 - Divulgaciones en el punto de venta y los contratos en el mismo idioma en el cual la solicitud o que se hizo la oferta de servicio;
 - Derecho de rescisión de 30 días;
 - Divulgaciones para las ventas de tarjetas de llamadas y servicios prepagados;
 - Aviso previo a los consumidores de cambios importantes de servicio, inclusive el retiro o la terminación propuesta de servicio;
 - Procesos de resolución de disputas y quejas;
 - Acceso obligatorio para servicio de 911 .
- Protecciones contra apiñonamiento: La parte III proporciona protecciones esenciales para los consumidores, incluyendo a clientes de teléfono celular, para impedir cargos no autorizados y poner a salvo su derecho de privacidad.

- Protecciones contra cambios no autorizados: Las reglas en la Parte IV protegen a los consumidores contra los cambios no autorizados de proveedores de servicio.

Los otros dos elementos de la decisión alternada propuesta cubren Educación del Consumidor y Hacer Cumplir la Reglas:

- El elemento de Educación contiene un plan para el alcance extenso de los consumidores para informarles de sus derechos y darles conocimiento que necesitan para hacer decisiones acerca de su servicio de telecomunicaciones. Las comunidades que no hablan inglés, las de bajos ingresos y las de deshabilitados tendrían un enfoque especial.
- El Elemento de Hacer Cumplir la Reglas exige un aumento de monitoreo y una mejora en hacer cumplir las reglas por parte de la Comisión.

Mientras que la competencia aumentada y la innovación tecnológica en telecomunicaciones le ha dado a los consumidores opciones adicionales, se necesita más acción que meras declaraciones de política de la Comisión para contrarrestar la marea creciente de quejas del consumidor. En particular, la Comisión necesita adoptar reglas que protegen a los clientes telefónicos celulares, y no simplemente a clientes tradicionales de “líneas alámbricas”. Asimismo, la Comisión necesita responder a características demográficas cambiantes de California que requieren que a un cliente se le ofrezca un contrato en el mismo idioma de los materiales de solicitud. Estas y otras disposiciones protegerán a los consumidores de California y a la vez ofrecerán a los proveedores de telecomunicaciones la libertad de desarrollar materiales mercadotécnicos innovadores, ofertas de servicio, y avances tecnológicos.

Los siguientes pasos para este procedimiento incluyen una junta de todas las partes con la Comisionada Grueneich el miércoles, 1 de febrero, 2006. Las partes que deseen hacer comentarios sobre el borrador de la propuesta alterna pueden hacerlo el 14 de febrero, 2006, con comentarios de respuesta que se deben archivar para el 19 de febrero, 2006. La Comisión espera que un voto sobre las decisiones alternas y propuestas tome lugar no antes del 2 de marzo, 2006. (El Código de Servicios Públicos Secciones 311 y 311.5 requiere un período de comentario de 30 días para decisiones alternas.)

Para más información comuníquese con la Asesora Pública de la Comisión, Karen Miller al (415) 703-2299 o si usted es un miembro de los medios de comunicación, comuníquese con Terrie Prosper al (415) 703-1366.